

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรนั้น นอกเหนือไปจากเครื่องจักร เครื่องมือและแผนงานต่างๆ ที่ผู้บริหารได้วางระบบไว้แล้วนั้น ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นส่วนสำคัญยิ่ง เพราะการทำงานทุกขั้นตอนล้วนแล้วแต่ต้องใช้คนทั้งสิ้น ถึงแม้ว่าในบางขั้นตอนจะมีการนำเครื่องจักรมาใช้ทำงานแทนคน แต่องค์กรยังคงจำเป็นต้องอาศัยคนในการควบคุมดูแลเครื่องจักรเหล่านั้นให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย ดังนั้น ถ้าองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข จะก่อให้เกิดความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มาพัฒนางาน องค์กรก็จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร และสามารถอยู่รอดในการแข่งขันนั้นได้

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ดำเนินงานมานานกว่า 90 ปี ปัจจุบันธนาคารออมสิน ได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายและพัฒนาองค์กร ให้ที่มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นเพื่อการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2552 ได้แก่ การนำระบบงาน Core Banking มาเป็นเครื่องมือหลักในการให้บริการลูกค้า (ธนาคารออมสิน, 2552: 34) ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากต้องปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานอย่างสิ้นเชิง พนักงานแต่ละคนจะต้องทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองตลอดเวลาเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ พนักงานบางส่วนอาจทำได้ แต่สำหรับพนักงานบางส่วนอาจเป็นเรื่องยาก เนื่องจากเคยชินในการปฏิบัติงานสภาพเดิม หากพนักงานไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน

รูปแบบใหม่ได้ ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานลดน้อยลง ส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และอาจส่งผลทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของธนาคาร

สิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเพิ่มคุณภาพในการให้บริการและเป็นปัจจัยสนับสนุนในองค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ การที่พนักงานทุกคนมีความเป็นอยู่ที่ดี ดังนั้น ธนาคารออมสินจึงได้กำหนดให้มีแผนในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สามารถรองรับภารกิจในการให้บริการลูกค้าและแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงการจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับปัจจุบัน (ธนาคารออมสิน, 2552: 56) ซึ่งถ้าหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว จะทำให้พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคารในอนาคต

ธนาคารออมสิน มีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด 30 สาขา จากศักยภาพของพื้นที่และการปฏิบัติงาน ทำให้จังหวัดเชียงใหม่ได้รับเป้าหมายในแต่ละผลิตภัณฑ์ของธนาคารมากกว่าจังหวัดอื่นๆ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ คือ ประมาณ 5.8 หมื่นล้านบาท (ข้อมูลเป้าหมาย, สำนักงานภาค 8 ประจำเดือนมกราคม 2554) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเป้าหมายเดือนมกราคมปี 2553 ประมาณ 2 พันล้านบาท ในขณะที่มีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการเพิ่มขึ้นจากปี 2553 เพียง 33 คน (ข้อมูลจำนวนพนักงาน, สำนักงานภาค 8 ประจำเดือนมกราคม 2554) ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต้องรับภาระงานและมีความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากพนักงานได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากธนาคารให้มีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน ก็จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ หลังจากมีการปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้ทันกับภาวะการแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบันและอนาคต โดยผลการศึกษาที่ได้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุดของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาบุคลากรต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้ต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้แก่องค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงาน ณ ธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 30 สาขา ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 4 พนักงานปฏิบัติการระดับ 5 พนักงานปฏิบัติการระดับ 6 และพนักงานปฏิบัติการระดับ 7

ธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง ธนาคารออมสิน 30 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง สาขาสันกำแพง สาขาสารภี สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาฝาง สาขาจอมทอง สาขาประจักษ์ศิลปาคม สาขาสันทราย สาขาแม่ริม สาขาคอยสะเก็ด สาขาแม่แตง สาขาบวกรกรหลวง สาขาท่าแพ สาขาหนองหอย สาขาหางดง สาขาเชียงดาว สาขาถนนทิพย์เนตร สาขาไชยปราการ สาขาพร้าว สาขาแม่ใจ สาขาฮอด สาขาอมก๋อย สาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ สาขานิมนานเหมินทร์ สาขาช้างคลาน สาขามิโชคพลาซ่า สาขาย่อยช้างม่วย และสาขาบักชี หางดง